

## KUALITAS PELAYANAN POSYANDU REMAJA DI KELURAHAN PONDOK KOPI KECAMATAN DUREN SAWIT KOTA JAKARTA TIMUR

Ummul Khair

Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia

E-mail: [khairummul2710@gmail.com](mailto:khairummul2710@gmail.com)

### ABSTRAK

*Posyandu Remaja di Kelurahan Pondok Kopi berupaya meningkatkan kesehatan dan memberikan edukasi kepada remaja, namun menghadapi tantangan seperti kurangnya sarana dan prasarana yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan. Kualitas layanan terkait erat dengan kompetensi para kader, sementara partisipasi aktif remaja menjadi kunci keberhasilan. Penelitian ini menganalisis dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dari Posyandu Remaja, mengidentifikasi masalah fasilitas, kehandalan layanan, dan kendala partisipasi remaja. Rekomendasi termasuk penambahan fasilitas, perluasan ruang, peningkatan pelatihan kader, dan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan partisipasi remaja, dengan harapan dapat memajukan kualitas pelayanan publik Posyandu Remaja dan mendukung kesehatan serta kesejahteraan remaja di komunitas Pondok Kopi. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dengan fokus pada lima dimensi layanan Posyandu Remaja di Kelurahan Pondok Kopi, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Wawancara mendalam dilakukan dengan pemangku kepentingan, termasuk remaja, kader, dan petugas kesehatan, untuk mengidentifikasi masalah utama dan peluang perbaikan. Hasil analisis memberikan gambaran holistik tentang kondisi Posyandu Remaja, dengan temuan yang digunakan sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi. Metode ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam tentang kualitas pelayanan dan menciptakan landasan untuk perbaikan yang konstruktif dalam upaya meningkatkan dampak Posyandu Remaja di masyarakat Pondok Kopi.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan. Pelayanan Publik. Posyandu Remaja*

### ABSTRACT

*The Youth Integrated Health Post (Posyandu Remaja) in Pondok Kopi Subdistrict strives to improve adolescent health and provide education; however, it faces challenges such as a lack of facilities and infrastructure that may affect service effectiveness. Service quality is closely related to the competence of the cadres, while active adolescent participation is key to success. This research analyzes the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy of the Youth Integrated Health Post, identifying facility issues, service*

*reliability, and obstacles to adolescent participation. Recommendations include adding facilities, expanding space, enhancing cadre training, and further efforts to increase adolescent participation, with the hope of advancing the quality of public services provided by the Youth Integrated Health Post and supporting the health and well-being of adolescents in the Pondok Kopi community. This study employs a qualitative analysis method focusing on the five dimensions of the Youth Integrated Health Post services in Pondok Kopi Subdistrict: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In-depth interviews were conducted with stakeholders, including adolescents, cadres, and health officers, to identify key issues and improvement opportunities. The analysis results provide a holistic overview of the Youth Integrated Health Post's conditions, serving as a foundation for constructive recommendations. This method is designed to provide a profound understanding of service quality and create a basis for constructive improvements in enhancing the impact of the Youth Integrated Health Post in the Pondok Kopi community.*

**Keywords:** *Service Quality. Public Service. Youth Integrated Health Post.*

## **PENDAHULUAN**

Posyandu Remaja merupakan sebuah inisiatif kesehatan masyarakat yang ditujukan untuk remaja, telah menjadi bagian integral dari program pelayanan kesehatan primer di banyak negara, termasuk Indonesia. Program ini bertujuan untuk mempromosikan kesehatan remaja dan memberikan edukasi seputar isu-isu kesehatan yang relevan bagi kelompok usia ini. Salah satu Posyandu Remaja yang beroperasi berada di Kelurahan Pondok Kopi yang telah berjalan selama satu tahun. Namun, dalam periode tersebut berbagai permasalahan muncul yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai sangat penting. Berdasarkan wawancara terhadap masyarakat, Posyandu Remaja

di Kelurahan Pondok Kopi menghadapi kendala dalam hal ini, seperti kurangnya sarana & prasarana yang sesuai untuk memberikan edukasi kesehatan kepada remaja. Keterbatasan ruang, peralatan, dan fasilitas dapat memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan Posyandu Remaja sangat bergantung pada kompetensi dan profesionalisme para kader yang terlibat. Kader-kader yang bekerja di Posyandu Remaja perlu memiliki pengetahuan yang memadai dalam hal kesehatan remaja, komunikasi yang efektif, dan kemampuan untuk merancang dan memberikan program edukasi yang relevan.

Partisipasi aktif dari remaja adalah salah satu aspek kunci dalam keberhasilan Posyandu Remaja. Namun, dalam praktiknya, Posyandu Remaja di Kelurahan Pondok Kopi menghadapi tantangan dalam

menaklukkan remaja untuk datang dan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan Posyandu. Ini dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak efektif karena target populasi tidak tercakup dengan baik. Mengingat berbagai masalah yang dihadapi Posyandu Remaja di Kelurahan Pondok Kopi, penelitian ini akan melakukan analisis mendalam untuk memahami kualitas pelayanan yang saat ini diberikan oleh Posyandu Remaja.

Melalui wawancara dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk remaja, kader, dan petugas kesehatan, penelitian ini akan mencoba mengidentifikasi masalah utama dan peluang perbaikan yang dapat diimplementasikan. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan pandangan yang jelas tentang bagaimana Posyandu Remaja di Kelurahan Pondok Kopi dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga dapat memberikan kontribusi positif dalam mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan remaja di komunitas tersebut.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Tjiptono & Diana, 2003:11).

Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis

maupun administrasi. Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada perspektif pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Hal ini tentunya berkaitan dengan perbedaan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia. Gaster (1995) mengatakan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dari sudut pandang pengguna adalah membangun interaksi hubungan yang baik antara publik dan pemerintah sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan definisi konseptual supaya mempermudah dalam memahami isi penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi akademik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh akademik yang memberikan pelayanan administratif disebuah posyandu dalam membantu pemenuhan kebutuhan para remaja di kelurahan pondok kopi.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik awalnya hanya dipahami secara sederhana, yaitu sebagai pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah. Semua barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah disebut dengan pelayanan publik. Menurut Sianipar (1998) Pelayanan adalah keinginan untuk membantu, mengurus dan menyelesaikan keperluan orang lain maupun proses penyelesaian keperluan suatu kelompok yang berarti bahwa objek yang dilayani adalah sekelompok orang dan individu. Sedangkan publik diartikan sebagai masyarakat/ rakyat.

Konsep pelayanan publik lebih sulit dipahami dibanding dengan sektor publik. Bovaird (2003) dikutip Tjiptoherijanto & Manurung (2010:60); mencoba menyusun pemahaman pelayanan publik dari tiga sudut pandang, yaitu ilmu ekonomi, politisi dan keharusan. Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2010); pelayanan publik adalah sebagai berikut: Setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan yang menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

#### **Pengertian Posyandu Remaja**

Posyandu merupakan program pemerintah dibidang kesehatan, sehingga semua anggota masyarakat dapat memanfaatkannya. Sasaran posyandu adalah seluruh masyarakat/keluarga, yang menjadi sasaran utamanya adalah bayi, anak balita, ibu hamil, ibu nifas, ibu menyusui, dan Pasangan Usia Subur (PUS) dan remaja (Kemenkes RI, 2011).

Menurut Wikipedia, Posyandu Remaja atau Pos Pelayanan Terpadu Remaja adalah sebuah wadah Pos Kesehatan Remaja yang memfasilitasi dalam memahami seluk beluk remaja selama masa puber yang ditujukan kepada siswa dan remaja pada umumnya. Selain itu pos pelayanan terpadu remaja berfungsi juga sebagai sebuah wadah untuk memberi remaja kesempatan berkembang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristiknya melalui pendekatan terpadu dari segi medis dan agamais.

Posyandu remaja adalah kegiatan berbasis kesehatan yang diperuntukkan khusus untuk remaja. Kegiatan ini akan membahas mengenai kesehatan fisik dan mental dengan tujuan membantu perkembangan remaja. Remaja merupakan masa peralihan dari anak-anak menuju dewasa. Masa remaja sering disebut masa terlabil, di mana seorang anak berusaha mencari jati dirinya. Dalam fase ini, mereka akan melakukan penyesuaian dengan lawan jenis, perubahan pola perilaku, dan sosialisasi dengan lingkungan sekitar. Saat memasuki masa remaja, seseorang akan cenderung memisahkan diri dari keluarga. Posyandu remaja juga merupakan salah satu kegiatan berbasis kesehatan masyarakat khusus remaja, untuk memantau dan melibatkan mereka demi peningkatan kesehatan dan keterampilan hidup sehat secara berkesinambungan.

#### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Teori Kualitas Pelayanan, Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

#### 1. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (tangible) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

#### 2. Kehandalan (Reliability)

Kehandalaan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya terutama memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

#### 3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

#### 4. Jaminan (Assurance)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi,

kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

#### 5. Empati (Empathy)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### **METODE**

Metode penelitian yang digunakan yaitu Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan fenomena secara mendalam dan detail. Penelitian kualitatif memerlukan pembahasan tentang keabsahan data (Afiyanti, 2008). Fokus penelitian kualitatif terletak pada proses dan interpretasi hasilnya. Metode pengumpulan data melibatkan observasi, studi pustaka, dan wawancara (individu atau kelompok).

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam persepsi, pengalaman, dan pandangan para remaja serta pemangku kepentingan terkait mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitatif juga memungkinkan eksplorasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan keberhasilan program, yang mungkin tidak dapat diungkapkan secara efektif melalui data kuantitatif. Dengan demikian, metode ini memberikan wawasan yang lebih kaya dan detail tentang dinamika pelayanan di Posyandu Remaja.

Dalam pengumpulan data, penelitian ini mengutamakan observasi metode deskriptif dengan jenis wawancara untuk mendapatkan data konkret. Narasumber yang diwawancarai dipilih dengan cermat

agar relevan dengan fokus penelitian. Sumber data utama meliputi orang (masyarakat yaitu 2 remaja putri, dan kader Posyandu Remaja Pondok Kopi), penentuan informan ditentukan berdasarkan kehadiran, pengetahuan dan pengalaman selama kegiatan Posyandu Remaja Pondok Kopi, tempat dan kertas (dokumen tertulis seperti buku, dokumen, arsip, dan literatur).

Teknik analisis data dilakukan secara interaktif, dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Proses reduksi data berfokus pada kualitas pelayanan publik terhadap Posyandu Remaja Pondok Kopi, dengan memperhatikan aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data disajikan dalam bentuk narasi dan dapat disertai dengan gambar, tabel, dan lain-lain untuk mempermudah analisis.

Lokasi penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan kemudahan akses, observasi situasi sosial, dan relevansi terhadap permasalahan kualitas pelayanan Posyandu Remaja Pondok Kopi. Penelitian dilaksanakan di Kantor Sekertariat RW.01 Pondok Kopi Pilihan lokasi ini didasarkan pada tujuan mendalaminya permasalahan kualitas pelayanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Posyandu Remaja adalah suatu program pelayanan kesehatan yang ditujukan khusus untuk remaja, yang merupakan kelompok usia antara 10 hingga 24 tahun. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan remaja melalui berbagai kegiatan, seperti penyuluhan kesehatan,

pemeriksaan kesehatan, konseling, dan pendampingan.

Posyandu Remaja memiliki peran penting dalam memberikan edukasi tentang kesehatan reproduksi, pola makan sehat, kebiasaan hidup bersih dan sehat, serta mendeteksi dini masalah kesehatan remaja. Posyandu Remaja yang berkualitas akan mampu menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan positif remaja, memberikan informasi yang akurat dan relevan, serta memberikan pelayanan kesehatan yang holistik. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat diukur melalui respons positif dari masyarakat, tingkat partisipasi remaja, dan perbaikan parameter kesehatan remaja secara keseluruhan.

Sasaran kegiatan Posyandu Remaja Kelurahan Pondok Kopi adalah remaja usia 10-24 tahun, dimana batasan usia remaja tersebut menurut WHO (badan PBB untuk kesehatan dunia) adalah 10 sampai 24 tahun. Dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan tidak memandang status pendidikan dan perkawinan termasuk remaja dengan disabilitas.

Posyandu remaja kelurahan pondok kopi didirikan sejak 1 tahun lalu pada tanggal 05 Agustus 2022. Perubahan yang dilakukan sebelum dan sesudah posyandu remaja kelurahan pondok kopi didirikan yaitu perubahan strategi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat/remaja. Dimana saat awal hanya melalui group whatsapp RT-RT setempat namun sekarang akan berlangsung inovasi-inovasi baru

seperti menonton film dan membuat akun sosial media untuk konten agar menarik partisipasi masyarakat/remaja. Berikut adalah

Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada posyandu remaja kelurahan pondok kopi.

**Tabel.1 Alur Kegiatan Posyandu Remaja**

Pengertian	Tujuan
<p>Posyandu Remaja merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat termasuk remaja dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan bagi remaja untuk meningkatkan derajat kesehatan dan keterampilan hidup sehat remaja. Pada kondisi data ini lintas sektoral yang ada diwilayah masih membatasi kegiatan UKBM dikarenakan kasus covid19 yang masih tinggi. Pada masa pandemi ini anak usia sekolah dan remaja tidak dapat menjangkau untuk melakukan kegiatan posyandu remaja masih dalam kondisi dimasa pandemi yang wilayahnya zona merah.</p>	<p>a. Tujuan Umum: Mendekatkan akses dan meningkatkan cakupan layanan kesehatan bagi remaja</p> <p>b. Tujuan Khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Meningkatkan peran remaja dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi posyandu remaja</li> <li>2) Meningkatkan Pendidikan Keterampilan Hidup Sehat (PKHS)</li> <li>3) Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan remaja tentang kesehatan reproduksi bagi remaja</li> <li>4) Meningkatkan pengetahuan terkait kesehatan jiwa dan pencegahan penyalahgunaan Napza</li> <li>5) Mempercepat upaya perbaikan gizi remaja</li> <li>6) Mendorong remaja untuk melakukan aktifitas fisik</li> <li>7) Melakukan deteksi dini dan pencegahan Penyakit Tidak Menular (PTM)</li> <li>8) Meningkatkan kesadaran remaja dalam pencegahan kekerasan</li> </ol>
Kebijakan	Referensi
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) SK Kepala Puskesmas Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit Nomor 005 tahun 2019 tentang Kebijakan Pengelola Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).</li> <li>2) SK Kepala Puskesmas Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Duren Sawit Nomor 004 tahun 2019 tentang Kebijakan Analisis Kebutuhan Masyarakat, Akses, Evaluasi dan Indikator Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Posyandu Remaja, Kementerian Kesehatan RI 2018</li> </ol>
Langkah-langkah	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan Alat &amp; Bahan             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Alat :                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Timbangan BB</li> <li>2) Alat ukur Tinggi Badan (Microtoise)</li> <li>3) Alat ukur LILA / pita LILA</li> <li>4) Alat ukur lingkar perut / meteran</li> <li>5) Alat ukur tekanan darah</li> <li>6) Buku register Posyandu Remaja</li> <li>7) Buku Rapor Kesehatanku / Buku Pemantauan Kesehatan</li> <li>8) Remaja</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>	

- 
- 9) Media KIE (cetak dan elektronik)
  - 10) Set PKPR
  - b. Bahan :
    - 1) Register data remaja yang terdaftar di Posyandu Remaja
    - 2) Buku pemantauan kesehatan remaja
    - 3) Buku catatan kegiatan pertemuan yang diselenggarakan oleh Posyandu Remaja.
    - 4) Buku catatan konseling e. Buku pengelolaan keuangan
    - 5) Buku inventaris sarana dan media KIE
  - 2 Langkah-langkah :
 

Kader melaksanakan :

    - a. Pendaftaran:
      - 1) Mengisi daftar hadir
      - 2) Mengisi formulir data diri untuk peserta yang berkunjung pertama kali, pada form kuesioner kecerdasan majemuk
    - b. Pengukuran :
      - 1) Penimbangan Berat Badan (BB)
      - 2) Pengukuran Tinggi Badan (TB)
      - 3) Pengukuran Tekanan darah (TD)
      - 4) Pengukuran Lingkar Lengan Atas (LILA) dan Lingkar Perut
      - 5) Pengecekan anemia untuk remaja putri secara klinis, apabila ada tanda klinis anemia dirujuk ke fasilitas kesehatan
    - c. Pencatatan :
 

Kader melakukan pencatatan hasil pengukuran ke dalam buku register dan Buku Pemantauan Kesehatan Remaja
    - d. Kader dan Petugas melaksanakan Pelayanan kesehatan:
 

Pelayanan kesehatan diberikan sesuai dengan permasalahan antara lain:

      - 1) Konseling sesuai permasalahan yang dialami remaja, dapat menggunakan anamnesis HEEADSSS.
      - 2) Pemberian tablet tambah darah atau Vitamin
      - 3) Memberikan konseling atau menjelaskan hasil
      - 4) pengisian kuesioner kecerdasan majemuk
      - 5) Merujuk remaja ke fasilitas kesehatan jika diperlukan
    - e. Kader melakukan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi)
 

Kegiatan dilakukan secara bersama-sama seperti :

      - 1) Kegiatan penyuluhan, pemutaran film, bedah buku, dll
      - 2) Pengembangan keterampilan (soft skill) seperti ketrampilan membuat kerajinan tangan, ketrampilan berwirausaha dan lain sebagainya.
      - 3) Senam atau peregrangan

Hal-hal yang perlu diperhatikan		Unit Terkait	
1	Kualitas alat	1	Puskesmas Kelurahan
2	Sarana dan prasarana	2	UKS/PKPR
3	Rujukan tindak lanjut dari hasil pelayanan kesehatan	3	PTM
	Perubahan jadwal	4	Jiwa dan Napza
		5	Gizi
		6	Promkes Kelurahan
Dokumen Terkait		Kader	
1	Laporan Kegiatan pelayanan Posyandu Remaja	1)	Yunita Nur Maulida
		2)	Dinda Zhafira
		3)	Sandra Diah Pratiwi
		4)	Dea Amalia
		5)	Fatimah Nugi Rahayu
		6)	Anastacia

---

- 
- 7) Khanaya
  - 8) Malla Widya
  - 9) Amelia Syifira Salsabila
  - 10) Ummul Khair
- 

## 1. Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan wawancara bersama narasumber pertama mengatakan bahwa dalam bukti fisik pada Posyandu Remaja Pondok Kopi masih kurang, hal tersebut dikatakan karena saat ia mengunjungi posyandu untuk konsultasi fasilitas seperti meja, kursi dan kipas angin masih kurang nyaman dan juga ruangan terlalu sempit.

Berdasarkan wawancara bersama narasumber kedua, ia mengatakan bahwa dalam bukti fisik pada Posyandu Remaja Pondok Kopi masih kurang, dikarenakan kurangnya pendingin ruangan seperti kipas angin yang membuat menjadi gerah dan tidak betah.

Maka dari itu ia mengatakan bahwa bukti fisik atau pun fasilitas di Posyandu Remaja Pondok Kopi masih kurang. Dapat di simpulkan dari berbagai wawancara kepada beberapa masyarakat dalam bukti fisik mengatakan bahwa masih kurangnya sarana & prasarana untuk pelayanan posyandu remaja dimana kondisi ini dapat dilihat dari kurangnya fasilitas yang memadai seperti meja, kursi dan kipas angin.

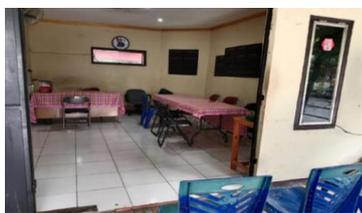


**Gambar 1. Kurangnya Fasilitas Yang Memadai**

Berdasarkan wawancara kepada kader Posyandu Remaja Pondok Kopi dalam melakukan bukti fisik guna mengimplementasi pelayanan yang baik adalah sebagai berikut, berdasarkan wawancara kepada narasumber beliau menjelaskan mengenai bukti fisik yang dilakukan oleh para kader dimana fasilitas tersebut sudah maksimal, mengenai sarana dan prasarananya sudah jauh lebih baik dari awal berdirinya posyandu karena mengenai tempat posyandu remaja masih belum mempunyai tempat sendiri melainkan masi menumpang pada Kantor Sekertariat RW.01 Pondok Kopi.

Namun untuk kebersihan para kader menyampaikan bahwa setiap ingin melaksanakan kegiatan posyandu tempatnya selalu disapu dan dibersihkan dahulu sebelum memulai kegiatan posyandu supaya bersih dan nyaman kemudian terkait dengan alat-alat yang digunakan tidak ditinggal di dalam pos melainkan disimpan dengan baik agar tidak rusak dan memadai saat digunakan. Tentunya para kader juga

selalu menyiapkan alat – alat yang memadai untuk kegiatan posyandu seperti timbangan, alat tensi dan lain sebagainya. Mengenai kenyamanan perihal alat pendingin seperti kipas angin para kader sudah menyiapkan satu buah kipas angin, tapi sedang para kader usahakan untuk menambahkan lagi kipas angin untuk kenyamanan dalam pelayanan.



**Gambar 2. Sarana & Prasarana Yang Memadai Dan Bersih**



**Gambar 3. Kader Membersihkan Tempat Posyandu**

## **2. Kehandalan (Reliability)**

Berdasarkan wawancara bersama narasumber pertama yaitu ia mengatakan bahwa dalam kehandalan pada Posyandu Remaja Pondok Kopi sejauh ini ia merasakan kepuasan terkait dengan kehandalan para kader dalam melayani. Dimana para kader memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan kemampuan untuk dipercaya dalam memberikan

konsultasi atau pun pada saat cek kesehatan.

Berdasarkan wawancara bersama narasumber kedua, ia mengatakan bahwa dalam kehandalan pada Posyandu Remaja Pondok Kopi sudah bagus, dibuktikan dengan selalu tepat waktu dalam pelayanan posyandu.

Dapat di simpulkan dari berbagai wawancara kepada beberapa masyarakat dalam kehandalan mengatakan bahwa tidak ada masalah dalam hal ini melainkan sudah bagus dengan memberikan pelayanan sesuai dan dapat dipercaya dalam melakukan pengecekan kesehatan atau pun saat memberikan edukasi.

Berdasarkan wawancara kepada kader Posyandu Remaja Pondok Kopi dalam melakukan kehandalan guna mengimplementasi kualitas pelayanan yang baik adalah sebagai berikut, berdasarkan wawancara kepada narasumber beliau menjelaskan mengenai kehandalan yang dilakukan oleh para kader dimana kader memastikan bahwa pelayanan di Posyandu selalu konsisten dimana setiap sebulan sekali di awal bulan kegiatan posyandu remaja pondok kopi selalu dilaksanakan dengan menyebarkan surat undangan posyandu 3 hari atau 7 hari sebelum pelaksanaan posyandu remaja dan dapat diandalkan dengan memiliki standar pelayanan yang jelas dan terdokumentasi, adanya pelatihan untuk melatih kader posyandu agar memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dimana

dapat dibuktikan dengan adanya sertifikat pelatihan kader posyandu remaja. Serta para kader posyandu remaja juga melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan secara rutin. Dalam menyebarkan undangan para kader melakukan penjadwalan dengan para remaja secara jelas dan detail dengan memberikan informasi kepada remaja.



**Gambar 4. Surat Undangan Kepada Masyarakat/Remaja**

### 3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan wawancara bersama narasumber pertama, ia mengatakan bahwa dalam daya tanggap pada Posyandu Remaja Pondok Kopi sudah bagus dikarenakan para kadernya sangat ramah dan selalu memberikan jawaban yang baik dalam memberikan edukasi.

Berdasarkan wawancara bersama narasumber kedua yaitu saudari Amel, ia mengatakan bahwa dalam daya tanggap pada Posyandu Remaja Pondok Kopi sudah bagus.

Dapat di simpulkan dari berbagai wawancara kepada beberapa masyarakat dalam daya tanggap mengatakan bahwa kesediaan para kader dalam memberikan layanan sudah sangat membantu dan menanggapi

kebutuhan remaja, seperti kecepatan layanan dalam konsultasi atau pemeriksaan dan keramahan kader.

Berdasarkan wawancara kepada kader Posyandu Remaja Pondok Kopi dalam melakukan daya tanggap guna mengimplementasi pelayanan yang baik adalah sebagai berikut, beliau menjelaskan mengenai daya tanggap yang dilakukan oleh para kader dimana mereka merespons segala kebutuhan dan pertanyaan dari para remaja posyandu dengan cepat dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan perhatian penuh kepada para remaja saat berinteraksi.
2. Mengajukan pertanyaan untuk memahami kebutuhan para remaja dengan lebih baik.
3. Mencari solusi untuk memenuhi kebutuhan para remaja dengan cepat dan tepat.
4. Para kader Posyandu sudah dibekali materi atau ilmu sebelum posyandu diresmikan dan juga ada dokter yang akan membantu berjalannya konsultasi terkait keluhan dari para remaja.



**Gambar 5. Adanya Dokter yang Mendampingi Para Kader Posyandu Remaja**

#### 4. Jaminan (Assurance)

Berdasarkan wawancara bersama narasumber pertama yaitu saudari Malla ia mengatakan bahwa dalam jaminan pada Posyandu Remaja Pondok Kopi bahwa para kader memiliki pengetahuan dan keterampilan yang bagus dalam menangani kendala.

Berdasarkan wawancara bersama narasumber kedua yaitu saudari Amel, ia mengatakan bahwa dalam jaminan pada Posyandu Remaja Pondok Kopi sudah menjamin pelayanan dengan pengetahuan yang diberikan saat mengedukasi.

Dapat di simpulkan dari berbagai wawancara kepada beberapa masyarakat dalam jaminan mengatakan bahwa pelayanan para kader sudah baik dibuktikan dengan adanya pengetahuan dan keterampilan para kader posyandu remaja pondok kopi.

Berdasarkan wawancara kepada kader Posyandu Remaja Pondok Kopi dalam melakukan jaminan guna mengimplementasi pelayanan yang baik adalah sebagai berikut, beliau menjelaskan mengenai jaminan yang dilakukan oleh para kader dimana mereka sudah memastikan bahwa para remaja posyandu merasa aman dan yakin dengan pelayanan yang diberikan dengan melakukan hal-hal berikut:

1. Memiliki kader Posyandu yang kompeten dan berpengalaman

Hal ini dapat dikatakan karena sebelum didirikannya posyandu remaja pondok kopi seluruh kader harus mengikuti

pelatihan selama 3 hari berturut-turut untuk mendapatkan pelatihan terkait pelayanan pada posyandu remaja. Dari pelatihan tersebut para kader mendapatkan sertifikat yang bisa diyakinin bahwa mereka kompeten dan berpengalaman. Namun bukan hanya itu saja setiap bulannya para kader posyandu juga mengikuti kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman mereka. Selain dari adanya kader di Posyandu remaja pondok kopi ini juga didampingi oleh dokter – dokter yang akan memantau dan siap untuk membantu menangani keluhan dari para remaja.



**Gambar 6. Sertifikat Pelatihan Kader Posyandu Remaja**

2. Memiliki fasilitas dan peralatan yang memadai.

Kader mengatakan bahwa dalam menyediakan fasilitas dan peralatan sudah memadai karena sudah adanya alat tensi, timbangan, pengukur tinggi badan, materi – materi terkait edukasi dan lain sebagainya.



**Gambar 7. Fasilitas Posyandu Remaja Pondok Kopi**

### 3. Menjaga kerahasiaan data remaja

Hal ini dikarenakan pada saat pelatihan kita sudah berjanji untuk siap membantu dan menjaga kerahasiaan dari data-data para remaja posyandu yang berguna untuk memberikan rasa percaya dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh para kader posyandu remaja pondok kopi. Untuk meningkatkan kepercayaan remaja terhadap kader posyandu, kader posyandu telah melakukan cara dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada remaja, bersikap sopan dan ramah kepada remaja sesuai dengan SOP yang didalamnya terdapat 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). Kemudian para kader juga melakukan tindak lanjut terkait dengan masukan dan saran yang diberikan oleh para remaja. Dan yang pasti para kader juga selalu meningkatkan kualitas pelayanan di posyandu remaja pondok kopi

### 5. Empati (Empathy)

Berdasarkan wawancara bersama narasumber pertama, ia mengatakan bahwa dalam empati pada Posyandu Remaja Pondok Kopi sudah baik karena setiap ia berkunjung ke posyandu remaja pondok kopi selalu membantu dan mendengarkan keluhan lalu juga setiap ke posyandu mendapatkan konsumsi.

Berdasarkan wawancara bersama narasumber kedua, ia mengatakan bahwa dalam empati pada Posyandu Remaja Pondok Kopi sudah baik. Dikarenakan para kader bersikap ramah dan sopan. Namun dalam hal ini ia mengatakan bahwa kurangnya partisipasi remaja. Karena saat ia datang ke posyandu remaja paling hanya 5-10 orang saja.

Dapat di simpulkan dari berbagai wawancara kepada beberapa masyarakat dalam empati mengatakan bahwa sudah bagus para kader memberikan empati yang baik seperti ramah dan sopan. Namun ada satu masalah yaitu dengan kurangnya partisipasi remaja.



**Gambar 8. Kurangnya Partisipasi Masyarakat/Remaja**

Berdasarkan wawancara kepada kader Posyandu Remaja Pondok Kopi dalam melakukan empati guna

mengimplementasi kualitas pelayanan yang baik adalah sebagai berikut, beliau menjelaskan mengenai empati yang dilakukan oleh para kader dimana kader posyandu remaja pondok kopi sudah memahami dan mempertimbangkan perasaan, kebutuhan dan pandangan para remaja yang dimana sudah pasti berbeda karakternya yang dimana para kader pun dengan senang hati melayani para remaja sesuai dengan karakteristiknya masing-masing.

Dengan mendengarkan penuh perhatian saat remaja berkonsultasi atau berbicara, kader juga mencoba memahami situasi dan kondisi para remaja. Dan pastinya kader juga memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan keluhan dari para remaja. Dalam hal ini banyak sekali tindakan-tindakan yang sudah kader lakukan untuk menunjukkan rasa perhatian terhadap para remaja dengan membantu remaja yang mengalami kesulitan untuk mengakses layanan posyandu kemudian memberikan dukungan emosional kepada remaja yang sedang mengalami masalah dan tentunya selalu mendengarkan keluhan para remaja dengan sabar dan berusaha untuk mencari solusi yang terbaik. Pada intinya setiap kader di Posyandu Remaja Pondok Kopi sudah tertanam rasa saling menghormati, tidak pernah meremehkan dan selalu perhatian, peduli dan ramah itu lah yang menjadi suatu kewajiban yang dimiliki oleh para kader posyandu remaja pondok kopi.

Terkait permasalahan mengenai kurangnya partisipasi masyarakat/remaja dalam mengikuti kegiatan posyandu. Para kader posyandu remaja pondok kopi telah melakukan berbagai macam hal seperti dengan mengadakan sosialisasi dan bekerja sama dengan RT – RT Pondok Kopi untuk memberikan informasi kepada para remaja di wilayah sekitarnya. Bukan hanya sosialisasi dan kerja sama, kader posyandu remaja pondok kopi juga akan membuat program seperti menonton film terkait dengan kesehatan yang bertujuan untuk mengedukasi para remaja, yang diharapkan dengan adanya program tersebut minat atau partisipasi remaja lebih antusias untuk mengikuti kegiatan posyandu remaja pondok kopi.

Dalam hal ini pihak kader Posyandu Remaja Pondok Kopi menyadari bahwa kualitas pelayanan Posyandu Remaja merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan bagi para masyarakat ataupun remaja. Oleh karena itu, pihak kader Posyandu Remaja Pondok Kopi akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Posyandu dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan yang telah dijelaskan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis terhadap bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam konteks kualitas pelayanan Posyandu Remaja Kelurahan Pondok Kopi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Secara umum, kondisi Posyandu dinilai kurang

memadai, terutama terkait fasilitas yang masih terbatas, seperti kurangnya kipas angin dan ruangan yang sempit. Meskipun demikian, upaya maksimal dari para kader terlihat dalam mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana.

Pelayanan yang diberikan oleh para kader dinilai dapat diandalkan. Mereka konsisten dalam memenuhi janji, memberikan pelayanan tepat waktu, dan dapat dipercaya dalam memberikan konsultasi maupun pemeriksaan kesehatan. Para kader dinilai responsif terhadap kebutuhan remaja. Upaya mereka terlihat dalam memberikan layanan cepat dalam konsultasi dan pemeriksaan, serta berusaha meningkatkan partisipasi

remaja melalui penjadwalan kegiatan yang jelas dan penyebaran undangan.

Jaminan pelayanan menunjukkan bahwa para kader memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Bukti jaminan tersebut terlihat melalui pelatihan rutin, sertifikat pelatihan, dan upaya menjaga kerahasiaan data remaja. Para kader dinilai memberikan layanan dengan baik. Mereka bersikap ramah, sopan, mendengarkan keluhan remaja, dan berusaha memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan keluhan para remaja. Meskipun begitu, terdapat tantangan dalam meningkatkan partisipasi remaja, yang diatasi dengan berbagai upaya sosialisasi dan program edukasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2008). Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2), 137-141.
- Gaster, L. (1995). *Quality in Public Services: Managers' Choice*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Kesehatan. (2012). Posyandu. Diakses pada 15 November 2023, dari <https://promkes.kemkes.go.id/buku-saku-posyandu>
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Sianipar. (1998). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. LAN. Jakarta.
- Tjiptoherijanto, P., & Mandala, M. (2010). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangan*. Jakarta: UI Press.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2003). *Total Quality Management (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI.
- Wikipedia Ensiklopedia Bebas. (2023, 27 Juni). Posyandu Remaja. Diakses pada 15 November 2023,

dari

[https://id.wikipedia.org/wiki/Posyandu\\_Remaja](https://id.wikipedia.org/wiki/Posyandu_Remaja)

World Health Organization.  
(n.d.). Adolescent health.

Diakses pada 15 November  
2023, dari

<https://www.who.int/health-topics/adolescent-health>